EC 01:29

Multilingual/Multicultural Collections And Services

A Draft Proposal

Working Group on Collection Policies

Pierre Gamache
Libby Martin
Maryna Nowosielski

September 19, 2001

National Library of Canada and National Archives of Canada
Bibliothèque nationale du Canada et Archives nationales du Canada
Canada

104-04708/

TABLE OF CONTENTS

CONTEXT/BACKGROUND
Multilingual/multicultural Canadian society
Canadian Population
Multilingual Biblioservice

CANADIAN SOLUTION
Heritage collections and services
Library services for the New Millennium

Recommendations
I. NATIONAL LIBRARY ROLE
1. General

II. NLC COLLECTIONS
1. Canadiana Collections
2. Foreign Canadiana
3. General multilingual/multicultural collections
4. International reference works
5. Publications of international organizations
6. Publications of foreign governments

III. CANADIAN LIBRARIES
1. Collections
2. Selection, acquisitions and access
3. Internet services
4. Financial and human resources
5. Consultations

IV. INTERNATIONAL LIBRARIES
1. Virtual international multilingual library

MULTILINGUAL/MULTICULTURAL COLLECTIONS AND SERVICES

CONTEXT/BACKGROUND

Multilingual/multicultural Canadian society

According to historian and journalist Gwynne Dyer, Canada is becoming "the most spectacularly diverse country in the world" [1], indeed the most diverse society that has ever existed. In 1967, Canada opened its gates to immigrants of every colour, faith and language and this decision changed our country forever. Canada is now becoming "the world in one country"[2]. It is also a country that does not try to impose a new uniform identity on its immigrants and even encourages them to maintain their identity, their language, and their culture. In 1971, Canada was the first country in the world to adopt multiculturalism as an official policy. The Canadian Multicultural Act affirmed the value and dignity of Canadian citizens regardless of their racial or ethnic origins, their language or their religious affiliation. This Act also confirmed the rights of Aboriginal peoples and the status of Canada's two official languages.

Multiculturalism in Canada has moved beyond the original role of providing special programs and services to new immigrants. Our diversity has now become a national asset. Canadians who speak many languages and understand many cultures make it easier for Canada to participate globally in education, science and technology, trade and diplomacy. Globalization and recent advances in technology are producing a borderless, multilingual world where international communication and international trade are more important than ever. "With globalization and increased migration, the focus of multiculturalism is expanding to include not only local minorities within a national context but also ethnocultural groups within a global society and economy. In a global society we are all members of a minority 'tribes' interacting and developing as individual human beings in a multicultural context".[3]

Canadian Population

The linguistic and cultural mix of the Canadian population is clearly changing rapidly. Some basic information on the most recent demographic breakdown for heritage languages in Canada, including language spoken in the home, illustrates this point. The visible minority population has doubled between 1986 and 1996, and in Toronto and Vancouver comprises almost one third of the population. In the ten years from 1986 to 1996, the Chinese language has almost tripled; Arabic, Tagalog, Punjabi, Russian, Korean and Spanish have more than tripled; Vietnamese and Polish have increased two and a half times; while Italian and Ukrainian languages have decreased slightly. The most recent Citizenship and Immigration Canada annual report *Facts and Figures 1999:*

---

[1] Dyer, Gwynne, "Visible majorities", *Canadian Geographic*, Jan/Feb 2001, pp. 44-51
[2] *Ibid.*
[3] Stan Skrzeszewski, "Technology And Multicultural Library Services: A Vision For The Future". ALA/PLA meeting, Chicago, July, 2000.

Immigration Overview lists the following top 10 countries for immigration to Canada from 1997 to 1999: China, India, Pakistan, Philippines, Korea, Iran, U.S.A., Taiwan, Sri Lanka, United Kingdom, Russia, Hong Kong. It is not known which linguistic groups are immigrating to Canada from the U.S.A and U.K. During the same period, the origins of principal applicants and dependants breaks down as follows: 50.77% from Asia and Pacific; 20.50% from Europe and the U.K.; 17.62% from Africa and the Middle East; 8% from South and Central America; 2.9% from the U.S.A and .21% not stated. It will be interesting to see how the results of the 2001 census further fine-tune these trends.

The rapidly changing mix of the Canadian population has an increasing impact on information and library services in the country. Today, Toronto has the distinction of being the most multicultural city in the world and is representative of the trend toward amalgamation of several smaller municipalities into "Mega-Cities" that have a great variety of linguistic groups and cultures in their make-up. In this increasing complex multilingual and multicultural climate, public libraries have to develop new and creative approaches to their collections and services.

Knowledge of demographic numbers alone however is not enough. Libraries have also to recognize and constantly adapt to cultural and linguistic differences when designing their collections and services. As well as specific individual information needs, immigrants bring with them the attitudes to reading and learning and to libraries as institutions that are prevalent in their home country. These factors affect whether they use libraries and for what purposes. As an illustration of this point, public librarians from New York City indicated that the Chinese, Philippine and Russian newcomers use library services most. They read for pleasure, they seek information sources and they learn English through many different services provided by these libraries.

Multilingual Biblioservice

In 1973, the National Library of Canada (NLC) created the Multilingual Biblioservice (MBS), a central distribution system to provide library services in heritage languages to interested Canadians. It was an ambitious and soon to be internationally renowned program. The service was created as a direct response to the Cabinet directives on the Multicultural program of the 1970s and the CLA resolution of 1970 to study the distribution of multilingual books from a central point. The Multilingual Biblioservice was initially intended to supplement materials in local library collections, but as the financial and human resources of public libraries diminished, many smaller libraries became totally dependent on the service. Materials were distributed with catalogue records and circulation within the province was handled by the provincial library services. Lists of publishers were produced to aid libraries in selecting and acquiring materials for their own collections. As the linguistic mix of different regions or even cities changed during the last decade, the need of member libraries for different languages and different types of reading material also changed. After twenty years of successful operation, book distribution through MBS ended in 1994, as a result of the NLC's response to Program Review. Collection materials were redistributed across the country to the participating libraries.

In 1994, following consultations with the multilingual library community, the National Library of Canada also developed and released guidelines for multicultural collections and services in the publication, *A World of Information: Creating Multicultural Collections and Programs in Canadian Public Libraries*. This tool, directed primarily at small and medium sized libraries, covered topics such as building collections, demographic profiles, promotion and programs, community involvement, and staff training.

Since 1995, there has essentially been no new or revived activity in the multilingual/multicultural area at the National Library of Canada. Today, the methods for building multicultural/multilingual collections and services at the NLC can be approached in a variety of ways but not necessarily though a countrywide central distribution model. New technologies, particularly the Internet and electronic publishing, allow for innovative ways to deliver materials and services to diverse linguistic communities. It is therefore necessary to rethink these services and adapt them to the new realities.

CANADIAN SOLUTION

Heritage collections and services

More and more, researchers and politicians stress the four population factors in Canadian society: the Aboriginal peoples, the French, the English and the Ethnic. The last group, diverse in all its cultural and linguistic attributes, will eventually outnumber the French and the English. As a national library, our collections and services should better reflect the current linguistic and cultural reality. People seek information that is a representation of themselves, whatever the medium, and as "a library for all Canadians", we must ensure they seek and find themselves here.

The Working Group on Collection Policies decided to take a global approach to the collections and services in heritage languages in Canada. Not only collections and services at the National Library of Canada were considered but also services coordinated or supported by the NLC, but delivered from the local library, and those resources and services that could be made available from international sources.

An initial analysis of the needs of Canadians for heritage languages materials and a review of the initiatives currently in place in the country to meet these needs was done by the Working Group through a series of meetings, conferences, and personal contacts with many activists in this area. These consultations confirmed a need for heritage languages materials and also a need to improve and expand on existing services. The consultations also illustrated that the NLC should return to playing a leading role in developing and expanding multilingual and multicultural collections and services in the country, including expanding the NLC's own collections and coordinating collection efforts both nationally and internationally.

The Working Group on Collections Policy reviewed several approaches the NLC could take to multilingual/multicultural collections. Different models currently in place both in Canada and abroad were investigated and evaluated. A survey questionnaire was sent to the 22 Canadian public libraries that were participants in the MBS program to determine the current status of their multilingual collections and services and in order to better understand and define their needs. (See Appendix I) All but one of the libraries contacted responded. The survey answers provided basic information on the current situation for large and small libraries in all regions of the country including, for example, the size of collections, number of heritage languages collected, the percentage of budget allocated to heritage language materials, and the language expertise of staff. The libraries were also asked to indicate their support for a variety of potential roles and programs of the NLC and their interest in certain national initiatives.

The survey results revealed that most small to medium sized libraries have little or no budget dollars allocated to develop their heritage languages collections and that these collections have remained basically unchanged since MBS was disbanded. These smaller libraries with static collections were therefore very interested in potential initiatives such as grant programs for collection building or support through centralized distributed collections. Indeed, all the libraries surveyed supported the idea of developing a grant program with appropriate library authorities for assistance in the acquisition of heritage languages materials. The larger libraries surveyed were actively developing their collections and services and were most concerned about specific issues such as the shortage of language specialists and inadequate technological support. There was strong support by the majority of libraries for partnerships and coordinated collecting; for the provision of collection development tools, such as directories, lists of suppliers, new publications alerts; for the creation of a NLC Web site window to organize relevant information on collections in Canada; for the development of a NLC Web portal with organized links to electronic resources in various languages around the world; and for a formal study to be conducted on the needs for other language materials in Canada. Many of the libraries saw a role for the National Library as a promoter and advocate for multilingual/multicultural library services in Canada at the national level.

The Working Group also investigated in more detail the collection models and activities of several Canadian libraries in the provision of multilingual collections and services, including Toronto Public Library, Calgary Public Library, Vancouver Public Library, and the Provincial Library of Saskatchewan. The Working Group concentrated its investigations on public libraries providing direct services to multicultural communities. Provincial libraries as a whole were not consulted, as they appear to be in a transition period concerning their role in the provision of multilingual services. Studies on multilingual library services done by British Columbia Library Services Branch and by the Ottawa Public Library were also reviewed. The findings and recommendations of these two studies, the results of the individual library investigations, as well as the survey responses, have all been incorporated in the recommendations of this report.

More research and more consultations, however, are needed on some general issues such as: the amount of reading done in original languages by different ethnic groups, the relationship between language spoken at home and library services, the relationship between the length of stay in Canada and the type of material requested/borrowed/accessed by new Canadians, and the use of new technologies by different linguistic groups. It would also be useful to determine why some groups are benefiting from libraries and others are not, and how to encourage the use of libraries among non-users. In addition, there is a need to study the impact and value of library services on the future lives and careers of these clients. Such future studies could reside on the NLC Web site and be accessible in electronic format to other libraries.

Collection models used internationally for different languages materials were also considered to determine which model/models could have relevance for the National Library of Canada and whether international cooperation could help in the delivery of services in Canada. Included were the methods of collection currently being used or contemplated by other national libraries, such as the National Library of Australia and the national libraries of Denmark, Sweden, Norway and Finland. The approaches being taken by the Nordic and Australian state libraries and the models used by New York, Queens, and Brooklyn public libraries were also reviewed.

Library services for the New Millennium

It is clear that new collecting models and new means of service delivery for heritage languages resources have to be considered for the future. The role the National Library of Canada will play in coordinating or creating these services has to be determined and re-defined. The underlying assumptions are that these services should be available to all and everywhere in the country and should come from a variety of sources. The sources would include: from the National Library of Canada, collections of Canadiana, foreign Canadiana, digital collections, and general, middle level materials in heritage languages (not popular and not academic); from public libraries and some ethnic libraries, mainly local information resources and reading for pleasure materials; and from well organized and accessible Internet sites and Web portals, links to resources worldwide, links which could potentially be jointly created and maintained through some type of international consortium, for example, under the International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).

The vision and global, integrated approach taken by the Working Group in its recommendations therefore encompasses collections of the National Library of Canada, collections of a variety of Canadian libraries, i.e., public, research, and ethnic, as well as collections of other world libraries. All formats are considered, printed and electronic, physical and on-line. Virtual global multilingual resources, created currently in a variety of languages on the Internet and evaluated by libraries in U.S.A, Europe and Australia, and links created with multilingual access on their Web sites, are included in this vision.

The use of the most current technology (operating systems, browsers) and Unicode to deliver services in all languages are also important elements of the approach. The Working Group also recognizes that for all these collections and access services to be effective and relevant, they have to be provided at the local level. Local libraries are in tune with their local communities, and provided with appropriate assistance at the national level, they will be better able to meet the demands for services in heritage languages.

Recommendations

I. NATIONAL LIBRARY ROLE

1. General

(a) Re-establish a leadership role for the National Library of Canada in supporting, promoting, coordinating, and delivering multilingual collections and services to all Canadians,
(b) Consult further with libraries and ethnic communities, and working level specialists, to discuss such issues as: information needs of ethnic groups, collections contents, access, required technology and human resources; through venues such as, national conferences, meetings, workshops, individual consultations, etc.,
(c) Coordinate the review and update of national multicultural library services guidelines for Canadian public libraries found in *A World of Information,* 1994.

II. NLC COLLECTIONS

1. **Canadiana Collections** *(includes titles in all formats in heritage languages published in Canada, also called, ethnic Canadiana)*

(a) Increase efforts to acquire all titles under legal deposit. Purchase older materials not subject to legal deposit. Expand collecting to include local histories in heritage languages in cases where these materials are not collected at the local library level,
(b) Develop outreach program to ethnic publishers. Increase number of legal deposit information sheets in heritage languages and make them available on the Web. Make information sheets available to ethnic media and organizations,
(c) Organize and promote multilingual/multicultural collections held by the NLC and showcase these through AMICUS, CD, bibliographies and guides, exhibits, music programs, articles in the ethnic media, etc.,
(d) Use Unicode to provide access in the language of the publication (non-Roman scripts),
(e) Increase visibility of ethnic press and other ethnic media at the NLC, e.g. through "New Books" project,
(f) Create quarterly "New Acquisitions" listing on the Web, searchable by language, to market titles,
(g) Digitize ethnic Canadiana, such as earliest ethnic newspapers.

2. **Foreign Canadiana** *(includes titles in all formats published abroad, by Canadians, or about Canada/Canadians, many in heritage languages)*

(a) Increase acquisitions efforts, increase collection budget; involve ethnic media, ethnic organizations and resource centers, cooperate with the International Council for Canadian Studies (ICCS), research community, and Canadian citizens,
(b) Showcase and market titles, create exhibits and bibliographies, co-operate with other national libraries, Canadian studies centers, and ethnic organizations to receive copies, or be alerted about foreign Canadiana,
(c) Use Unicode to provide access in the language of the publication (non-Roman scripts),
(d) Include these titles in the "New Acquisitions" product.

3. **General multilingual/multicultural collections**

(a) Expand the National Library of Canada's collection policy in support of the study of Canada to include standard/seminal works of the cultures/countries represented in Canadian society. Materials collected to include, for example, works related to the country of origin's political systems, philosophy, religion, economic structure, social practices, literature and culture; collected in original languages, or in translation, as well as in English and French. Collection would be for all Canadians, new as well as established,
(b) Revise existing collection policy to allow for collecting in other languages and remove references to exclusion of other languages, or predominance of English and French in collecting,
(c) Begin acquisition of works of the three to five largest linguistic groups (based on most recent Census). Obtain support of appropriate ethnic groups, help from Ottawa diplomatic community, and renewed or new agreements with exchange partners to reduce costs of acquisitions,
(d) Develop a new model for language and subject specialists: establish network of languages specialists within the NLC and in the National Capital Region, within the ethnic media, ethnic schools, and different translation professionals. When needed, consider full time specialists with needed language and subject knowledge to support this expansion of collections and services. Integrate activity with that for heritage languages Canadiana collections,
(e) Promote access to these resources, provide interlibrary loan on this collection. Market it through the "New Acquisitions" list, reviews in ethnic press, exhibits and outreach program. Organize festivals, concerts and other events to promote multicultural resources.

4. **International reference works**

(a) Maintain both current and retrospective collections of national bibliographies, dictionaries, encyclopedias, and current information resources about countries of the world, in languages of interest to Canadians,
(b) Make these works easily accessible to all Canadians, e.g., onsite, locate materials in the Reference or Reading Rooms
(c) Provide access to the online electronic resources in NLC collections and also to those available from other national libraries sites,
(d) Use Unicode to provide access in the language of publication (non-Roman scripts),
(e) Promote and market these resources.

5. Publications of international organizations

(a) Update the existing collection policy on a regular basis to reflect current Canadian interests,
(b) Maintain a record of collection policy decisions for specific international organizations and make it available on the NLC Web site; indicate other Canadian libraries now designated as depository libraries or those holding comprehensive collections of documents, including loan information, e.g. University of Alberta Library for printed publications of the World Trade Organization, University of Ottawa Library for World Bank publications, Library of Parliament for OECD publications,
(c) Provide access as well to relevant online publications by linking to electronic publishing and sites through the NLC Web site,
(d) Link to and benefit from sites providing comprehensive access on-line created by other Canadian and American research libraries,
(e) Develop global approach and selectively archive electronic Canadian content from these organizations, regardless of language,
(f) Determine human resources needed to acquire and provide access to these resources.

6. Publications of foreign governments

(a) Implement approved revised collection policy, *Official Publications of Foreign Governments*, continue collection concentration on three countries: France, United Kingdom, and United States, publicize the revised policy,
(b) Designate "national collections" of foreign official publications in Canadian libraries for countries not collected by NLC, make information on collections readily available on-line,
(c) Continue to hold foreign official exchange agreements at the NLC, but have materials sent directly to designated libraries,
(d) Distribute collections of foreign official publications now in storage and unwanted collection materials currently received through Gifts and Exchanges to designated libraries,

(e) Prepare and sign agreements with all designated libraries on access and services. Use model of UBC and Chinese publications, make information on agreements readily available on-line,
(f) Increase access through the NLC website to electronic government resources of different countries (electronic databases and links to the Internet resources),
(g) Appoint someone to the specialist-librarian position for foreign government publications with combined responsibilities for foreign printed, electronic materials and online (Web) materials.

III. CANADIAN LIBRARIES

1. Collections

(a) Create a window on the NLC Web site for an interactive directory of multilingual collections in Canadian libraries. Add links to libraries' catalogues,
(b) Investigate with Canadian libraries the opportunities for partnership and coordinated collecting.

2. Selection, acquisitions and access

(a) Provide collection development tools, such as directories, guides/lists of suppliers, vendors, bookstores, new publications alerts,
(b) Create an interactive site to exchange selection and acquisition information as well as brief abstracts in English/French and source language, when applicable,
(c) Set up an agency service or consortium for centralized (online) selection, ordering and cataloguing,
(d) Create a union catalogue of heritage languages collections to aid shared cataloguing data and ILL (records contributed by participating libraries),
(e) Develop and make available to Canadian libraries technical support and information on software needed to provide access to collections and services in heritage languages (Unicode, operating systems, browsers).

3. Internet services

(a) Create NLC listserv for Canadian libraries and interested Canadians to exchange ideas and information on issues related to multicultural library (MCL) services,
(b) Provide online access to up-to-date statistical information on newcomers and Canadian ethnic communities. Create guides and provide access to studies on these communities including information available on collections and information services,
(c) Provide online access to up-to-date information on grants available to support MCL in Canadian libraries, ongoing initiatives, guidelines, best practices, etc.,
(d) Develop online lists of published resources related to MCL services and collections, bibliographies, studies, conference papers, etc.

(e) Link with, or provide information on, "MCL" (Multicultural Library, a Nordic joint venture initiated in 1996) and Australia's "mclforum" (established in 2000), in order to facilitate discussion on issues and ideas involved in the provision of Multicultural Library Services,
(f) Develop cooperative ventures to digitize Canadian multilingual and multicultural heritage. Consult with ethnic communities and Canadian research communities prior to digitizing selected titles or languages (e.g., newspapers, publishing of local ethnic organizations),
(g) Create a NLC multicultural Web site providing access to evaluated Internet resources in heritage languages. Link to other resources evaluated by other libraries, e.g. Queens WorldLinQ, State Library of Victoria (Australia) Open Road, or Denmark's FINFO.

4. Financial and human resources

(a) Develop, in consultation with appropriate library authorities, a grant program for provinces and territories for acquisition assistance for multilingual materials,
(b) Create at the NLC a permanent position of Multicultural Librarian (in National and International Programs) to coordinate library services, maintain contact with ethnic communities, keep abreast of new developments and new technological approaches, as well as maintain national and international involvement. Consider staffing this position for a three to five year period as assignment for librarians from multilingual Canadian or international libraries,
(c) Create a forum of Canadian libraries: research, provincial, public and ethnic, to better understand the needs of multicultural communities and to coordinate/develop appropriate services. Benefit from the knowledge and expertise of Canadian librarians such as Marie Zielinska, Stan Skrzeszewski, Chryss Mylopoulos and Sylvia Crooks, to name just a few. Use teleconferencing and/or on site meetings in libraries with extensive multilingual services,
(d) Develop a Canadian directory of language specialists (librarians, library assistants, translators, and ethnic media),
(e) Develop a recruitment initiative similar to the LS Aboriginal trainee program in order to increase languages and cultures represented in library staff and to address the shortage of language expertise, consider as well a program geared to library technicians and subject specialists.

5. Consultations

(a) Consult, on continuing basis, with public libraries, library associations, ethnic libraries and organizations, as well as Canadian citizens, on all approved recommendations,
(b) Support studies of information needs and reading for pleasure materials of Canadian multicultural communities,
(c) Create a national Multicultural Consultative Committee to establish protocols and guidelines for consultative processes at the national and local levels.

IV. INTERNATIONAL LIBRARIES

1. Virtual international multilingual library

(a) Participate in the creation of an international "virtual multicultural/multilingual library" to provide interactive, cooperative services to Canadian libraries and also directly to Canadians. Support appropriate software and technologies to properly display non-Roman characters. Contribute "Canadian view",
(b) Co-operate with IFLA, the American Library Association (ALA), American public libraries, Australian libraries, as well as the Nordic countries, to develop global approaches and collaboration similar to the CDRS (Collaborative Digital Reference Service),
(c) Actively participate in IFLA's Section on Library Services to Multicultural Populations. Renew membership in this section; contribute to information and staff exchanges.

EC 01:29

COLLECTIONS ET SERVICES MULTILINGUES / MULTICULTURELS

Proposition

Groupe de travail sur les politiques de développement des collections

Pierre Gamache
Libby Martin
Maryna Nowosielski

19 septembre 2001

National Library of Canada and National Archives of Canada
Bibliothèque nationale du Canada et Archives nationales du Canada
Canada

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE
Une société canadienne multilingue et multiculturelle
La population canadienne
Biblioservice multilingue

LA SOLUTION CANADIENNE
Collections et services du patrimoine
Des services de bibliothèque pour le nouveau millénaire

Recommandations

I. RÔLE DE LA BIBLIOTHÈQUE NATIONALE
1. Général

II. COLLECTIONS DE LA BNC
1. Collections de documents canadiens
2. Documents canadiens publiés à l'étranger
3. Collections multilingues / multiculturelles générales
4. Ouvrages de référence internationaux
5. Publications d'organisations internationales
6. Publications de gouvernements étrangers

III. BIBLIOTHÈQUES CANADIENNES
1. Collections
2. Sélection, acquisition et consultation
3. Services Internet
4. Ressources financières et humaines
5. Consultations

IV. BIBLIOTHÈQUES INTERNATIONALES
1. Bibliothèque multilingue internationale virtuelle

COLLECTIONS ET SERVICES MULTILINGUES / MULTICULTURELS

CONTEXTE

Une société canadienne multilingue et multiculturelle

Selon Gwynne Dyer, historienne et journaliste, le Canada est en voie de devenir « le pays le plus spectaculairement diversifié au monde »[1], et certainement la société la plus diversifiée qui ait jamais existé. En 1967, le Canada a décidé d'ouvrir ses frontières aux immigrants de toutes couleurs, croyances religieuses et langues, et cette décision a changé la face du pays pour toujours. Au fil du temps, le Canada a constitué un microcosme de toute la planète[2]. Ce pays n'impose pas une identité unique aux immigrants, et les aide même à conserver leur identité, leur langue et leur culture. En 1971, le Canada devenait le premier pays au monde à adopter le multiculturalisme comme politique officielle. La *Loi sur le multiculturalisme canadien* affirme la valeur et la dignité des citoyens canadiens, sans égard à leurs origines raciales et ethniques, à leur langue ni à leur foi. Cette loi confirmait les droits des peuples autochtones ainsi que le statut des deux langues officielles du Canada.

Le multiculturalisme canadien a transcendé son rôle premier de prestation de services et de programmes spéciaux pour les nouveaux arrivants. Notre diversité fait maintenant partie de notre patrimoine national. Les Canadiennes et les Canadiens aptes à utiliser plus d'une langue et à comprendre de nombreuses cultures favorisent la participation du Canada sur la scène mondiale dans les domaines de l'éducation, des sciences et de la technologie, du commerce et de la diplomatie. La mondialisation et les récents progrès technologiques sont en voie de créer un monde sans frontières et multilingue, dans lequel les communications et le commerce internationaux priment plus que jamais. « Avec la mondialisation et l'augmentation de la migration, le multiculturalisme étend sa portée pour inclure non seulement les minorités locales dans un contexte national, mais aussi les groupes ethnoculturels au sein d'une société et d'une économie mondiales. Dans une société planétaire, nous faisons tous partie de " tribus " minoritaires, dans lesquelles nous échangeons et nous nous développons en tant qu'être humains dans un contexte multiculturel. »[3] [*Traduction*]

La population canadienne

---

[1] Dyer, Gwynne, « Visible majorities », *Canadian Geographic*, janvier-février 2001, p. 44 à 51

[2] *Ibid.*

[3] Skrzeszewski, « Technology And Multicultural Library Services: A Vision For The Future », réunion de l'ALA/PLA, Chicago, juillet 2000.

Manifestement, l'amalgame linguistique et culturel de la population canadienne change rapidement, comme en témoigne l'information de base révélée par la plus récente répartition démographique des langues patrimoniales au Canada, y compris la langue parlée à la maison. La population appartenant au groupe des minorités visibles a doublé entre 1986 et 1996. À Toronto et à Vancouver, ce segment représente près du tiers de la population. Durant cette même décennie, le nombre de citoyens d'expression chinoise a presque triplé ; celui des citoyens parlant arabe, tagalog, punjabi, russe, coréen et espagnol a plus que triplé ; le nombre de locuteurs vietnamiens et polonais a augmenté de 150 % et celui des locuteurs italiens et ukrainiens a connu une légère hausse. Le rapport annuel *Faits et chiffres 1999 : Aperçu de l'immigration*, produit par Citoyenneté et Immigration Canada, dresse la liste des 10 principaux pays d'origine des immigrants venus au Canada entre 1997 et 1999 : Chine, Inde, Pakistan, Philippines, Corée, Iran, États-Unis, Taïwan, Sri Lanka, Royaume-Uni, Russie et Hong Kong. On ignore à quels groupes linguistiques appartiennent les immigrants canadiens provenant des États-Unis et du Royaume-Uni. Pour la même période, les origines des demandeurs ou des personnes à charge se répartissent comme suit : 50,77 % – Asie et Pacifique ; 20,5 % – Europe et R.-U. ; 17,62 % – Afrique et Moyen-Orient ; 8 % – Amérique du Sud et Amérique centrale ; 2,9 % – États-Unis et 0.21 % non déclaré. Il sera intéressant de voir si le recensement de 2001 précisera ces tendances.

L'évolution rapide de la composition démographique du Canada a un impact de plus en plus prononcé sur les besoins en services d'information et de bibliothèque au pays. Aujourd'hui, Toronto est reconnue comme la ville la plus multiculturelle au monde et est représentative de la tendance vers la fusion de plusieurs municipalités de moindre étendue en une « mégacité » rassemblant une grande variété de groupes linguistiques et de cultures. Dans ce contexte multilingue et multiculturel toujours plus complexe, les bibliothèques publiques doivent trouver des approches novatrices pour leurs collections et leurs services.

Il ne suffit pas de connaître les données démographiques. Les bibliothèques doivent reconnaître les différences culturelles et linguistiques et y adapter leurs collections et leurs services. En plus d'éprouver des besoins particuliers, les immigrants apportent avec eux les attitudes qui prévalent dans leur pays d'origine en ce qui concerne la lecture, l'apprentissage et l'utilisation des bibliothèques en tant qu'organismes. Ces facteurs influent sur le fait qu'ils utilisent ou non les bibliothèques et, le cas échéant, sur les raisons qui les incitent à le faire. Les bibliothécaires municipaux de la ville de New York ont indiqué que les immigrants chinois, philippins et russes sont ceux qui utilisent le plus les services de bibliothèque. Ils lisent pour le plaisir, ils cherchent des sources de renseignements et apprennent l'anglais en utilisant les différents services offerts par les bibliothèques.

Biblioservice multilingue

En 1973, la Bibliothèque nationale créait le Biblioservice multilingue (BM), système de distribution central destiné à fournir des services de bibliothèque en langues patrimoniales aux Canadiennes et Canadiens intéressés. Ce programme ambitieux

allait vite gagner la reconnaissance du milieu international. Ce service a été créé pour répondre directement aux directives du Cabinet concernant le Programme multiculturel des années 1970 et à la résolution prise en 1970 par la CLA (Canadian Library Association) d'examiner la possibilité d'établir un point central de distribution de livres multilingues. Au départ, le Biblioservice multilingue devait fournir des documents destinés à compléter les collections des bibliothèques locales mais, à mesure que diminuaient les ressources financières et humaines des bibliothèques publiques, nombre de petites bibliothèques en sont venues à dépendre entièrement du service. Les documents distribués étaient accompagnés de notices de catalogue et l'acheminement au sein de la province était assurée par les services de bibliothèque provinciaux. Des listes d'éditeurs étaient également produites afin d'aider les bibliothèques à choisir et à acheter des documents pour leurs propres collections. Au cours de la dernière décennie, les besoins des bibliothèques membres, en termes de nouvelles langues et de nouveaux types de lectures, ont changé parallèlement à l'évolution de la composition démographique des régions et même des villes. Après avoir fonctionné efficacement durant 20 ans, la distribution de livres par le BM a cessé en 1994, en raison des modifications apportées par la Bibliothèque nationale en réponse à l'Examen des programmes. Les documents faisant partie de la collection ont été redistribués aux bibliothèques participantes.

En 1994, après avoir consulté l'ensemble des bibliothèques multilingues, la Bibliothèque nationale a préparé et produit des lignes directrices concernant les collections et les services multiculturels dans le document intitulé *Le Vaste Monde de l'information : Comment créer des collections et des programmes multiculturels dans les bibliothèques publiques canadiennes*. Destiné principalement aux bibliothèques de petite et moyenne envergure, cet outil traitait des thèmes comme la constitution d'une collection, les profils démographiques, la promotion et les programmes, la participation de la collectivité et la formation du personnel.

Depuis 1995, aucune activité n'a été entreprise ni relancée dans le secteur multilingue / multiculturel à la Bibliothèque nationale. Aujourd'hui, il existe différentes façons d'aborder les méthodes permettant de constituer des collections et des services multilingues / multiculturels, sans recourir nécessairement à un modèle de distribution centrale à l'échelle nationale. Les nouvelles technologies, en particulier Internet et l'édition électronique, offrent des moyens novateurs de proposer des documents et des services à des collectivités multilingues. Il devient donc nécessaire de revoir ces services et de les adapter à la nouvelle réalité.

LA SOLUTION CANADIENNE

Collections et services du patrimoine

Les chercheurs et les politiciens insistent de plus en plus sur les quatre facteurs démographies de la société canadienne : les peuples autochtones, les francophones, les anglophones et les communautés ethniques. Ce dernier groupe, diversifié du fait de

l'ensemble de ses caractères culturels et linguistiques, finira par supplanter en nombre les francophones et les anglophones. En tant que bibliothèque nationale, la Bibliothèque nationale du Canada (BNC) devrait adapter davantage ses collections et services à la réalité linguistique et culturelle actuelle. Les gens recherchent de l'information qui les représente, quel que soit le médium et, en tant que « bibliothèque au service de tous les Canadiens et Canadiennes », la BNC doit veiller à ce que les Canadiennes et Canadiens y trouvent une information à leur image.

Le Groupe de travail sur les politiques de développement des collections a décidé d'adopter une approche globale par rapport aux collections et services offerts en langues patrimoniales au Canada. Le groupe s'est intéressé non seulement aux collections et services de la Bibliothèque nationale, mais aussi aux services coordonnés ou étayés par elle et offerts par des bibliothèques locales, ainsi qu'aux ressources et services qu'il serait possible d'offrir avec le concours de sources internationales.

Après avoir organisé des réunions, conférences et rencontres personnelles avec des intervenants du domaine, le Groupe de travail a produit une première analyse des besoins des Canadiennes et des Canadiens en ce qui concerne les documents en langues patrimoniales et a examiné les programmes présentement offerts à travers le pays pour répondre à ces besoins. Ces consultations ont confirmé le besoin de documents en langues patrimoniales ainsi que la nécessité d'améliorer et d'étendre les services en place. Elles ont aussi révélé que la Bibliothèque nationale devait reprendre l'initiative de la création et du développement des collections et services multilingues et multiculturels au pays, y compris l'augmentation de ses propres collections et la coordination des efforts de développement de ces collections aux niveaux national et international.

Le Groupe de travail sur les politiques de développement des collections a examiné différentes approches que la Bibliothèque nationale pourrait adopter au regard des collections multilingues / multiculturelles. Différents modèles utilisés tant au Canada qu'à l'étranger ont été analysés et évalués. On a envoyé un questionnaire aux 22 bibliothèques publiques canadiennes ayant participé au programme du BM pour établir l'état de leurs collections et services multilingues et mieux comprendre et définir leurs besoins. Toutes les bibliothèques ont répondu au sondage, sauf une. Les réponses ont permis de compiler des renseignements de base sur la situation actuelle des petites et moyennes bibliothèques de toutes les régions du pays : taille des collections, nombre de langues patrimoniales représentées par les collections, pourcentage du budget affecté aux documents en langues patrimoniales, connaissances linguistiques du personnel, etc. Les bibliothèques participant au sondage devaient aussi indiquer leur opinion à l'égard de certains rôles et projets envisagés pour la Bibliothèque nationale ainsi que leur intérêt à participer à différents projets nationaux.

Le sondage a révélé que la plupart des petites et moyennes bibliothèques affectent peu de crédits budgétaires, s'il en est, au développement de leurs collections en langues patrimoniales et que celles-ci sont demeurées pratiquement inchangées depuis le démantèlement du BM. Les petites bibliothèques n'ayant plus les ressources pour faire progresser leurs collections se sont montrées particulièrement intéressées par des

projets comme des programmes de subventions pour la création ou le soutien de collections par l'entremise d'un point de distribution central. En fait, toutes les bibliothèques ont appuyé l'idée de mettre en place un programme de subventions assorti d'une aide adéquate pour l'acquisition de documents en langues patrimoniales. Les grandes bibliothèques ont indiqué qu'elles s'occupaient activement de développer leurs collections et leurs services et se sont plutôt intéressées aux questions comme le manque de spécialistes linguistiques et de soutien technologique. La plupart des bibliothèques ont largement appuyé les projets suivants : former des partenariats et coordonner le développement des collections, produire des outils de développement, comme des répertoires, des listes de fournisseurs et des avis de nouvelles publications, établir une fenêtre dans le site Web de la BN pour organiser l'information pertinente par rapport aux collections disponibles au Canada, créer un portail Web sur le site de la BN proposant des liens structurés vers des ressources électroniques offertes de par le monde dans différentes langues et effectuer une étude officielle sur la demande canadienne concernant les documents produits en d'autres langues. Bon nombre des répondants ont estimé que la Bibliothèque nationale pourrait jouer un rôle de promotion et de défense des services de bibliothèque multilingues / multiculturels au Canada au niveau national.

Le Groupe de travail a aussi examiné en détail les modèles d'acquisition de documents et les activités de plusieurs bibliothèques canadiennes au regard de leurs collections et services multilingues, notamment les bibliothèques municipales de Toronto, de Calgary et de Vancouver ainsi que la bibliothèque provinciale de la Saskatchewan. Les recherches du Groupe ont surtout porté sur les bibliothèques publiques offrant des services directs aux collectivités multiculturelles. Les bibliothèques provinciales n'ont pas été consultées, car ces institutions semblent en période de transition quant à leur rôle dans la prestation de services multilingues. Le Groupe a aussi examiné les études sur les services de bibliothèque multilingues effectuées par la *Library Services Branch* de la Colombie-Britannique et par la Bibliothèque publique d'Ottawa. Les conclusions et les recommandations de ces deux études, ainsi que les résultats de l'examen des différentes bibliothèques et les réponses données au sondage ont tous été pris en compte dans les recommandations du présent rapport.

Cependant, il faudra mener davantage de recherches et de consultations sur des questions d'ordre général, tel que le taux de lectures effectuées en langues patrimoniales par différents groupes ethniques, la relation entre la langue parlée à la maison et les services de bibliothèque, la relation entre la durée du séjour au Canada et le type de documents demandés, empruntés ou consultés par les nouveaux Canadiens et Canadiennes ainsi que l'utilisation des nouvelles technologies par les différents groupes linguistiques. Il serait aussi utile de savoir pourquoi certains groupes utilisent les bibliothèques et d'autres pas, et comment promouvoir l'utilisation des services de bibliothèque auprès de ces derniers. De plus, il faudrait étudier l'importance et la valeur des services de bibliothèque sur l'avenir et la carrière de ces clients. Ces études pourraient être versées au site Web de la BNC et être consultées sous forme électronique par les autres bibliothèques.

On a également examiné des modèles d'acquisition de documents utilisés au niveau international pour des documents produits en différentes langues afin de déterminer le ou les modèles qui pourraient s'appliquer à la Bibliothèque nationale du Canada et d'établir dans quelle mesure une collaboration internationale pourrait améliorer la prestation des services au Canada. Ces recherches ont porté notamment sur les méthodes d'acquisition utilisées ou envisagées par d'autres bibliothèques nationales, comme les bibliothèques nationales de l'Australie, du Danemark, de la Suède, de la Norvège et de la Finlande. Les approches utilisées par les bibliothèques nationales des pays nordiques et de l'Australie ainsi que les modèles des bibliothèques publiques de New York, de Queens et de Brooklyn ont aussi été analysés.

Des services de bibliothèque pour le nouveau millénaire

Il est clair qu'il faudra envisager pour l'avenir de nouveaux modèles d'acquisition et de nouveaux modes de prestation des services pour les ressources en langues patrimoniales. Nous devons aussi redéfinir le rôle que la Bibliothèque nationale du Canada jouera dans la coordination ou la création de ces services. Les hypothèses qui sous-tendent notre action sont que ces services devraient être accessibles à tous les citoyens du pays, dans toutes les régions, et qu'ils devraient provenir de différentes sources : de la Bibliothèque nationale – collections de documents canadiens, de documents canadiens publiés à l'étranger, collections numériques et documents de nature générale et de niveau moyen produits en langues patrimoniales (ni populaires, ni universitaires) ; des bibliothèques publiques et de certaines bibliothèques ethniques – surtout des ressources documentaires locales et des lectures pour le plaisir ; des sites et portails Web bien structurés et accessibles – liens vers des ressources du monde entier et liens pouvant être créés et entretenus conjointement dans le cadre d'une forme de consortium international, tel que la Fédération internationale des associations de bibliothécaires et des bibliothèques (l'IFLA).

Ainsi, la vision et l'approche globale et intégrée adoptées par le Groupe de travail dans ses recommandations englobent les collections de la Bibliothèque nationale du Canada, celles de différentes bibliothèques canadiennes – bibliothèques de recherche, organismes publiques et ethniques – ainsi que les collections d'autres bibliothèques du monde entier. Tous les supports ont été pris en compte : imprimés et électroniques, matériels et en ligne. Cette vision comprend aussi des ressources multilingues mondiales, présentement offertes en différentes langues sur Internet et évaluées par des bibliothèques américaines, européennes et australiennes, ainsi que des liens offrant un accès multilingue disponibles sur leurs sites Web. L'utilisation de la plus récente technologie (systèmes d'exploitation, fureteurs) et d'Unicode pour la prestation des services dans toutes les langues constitue aussi un élément important de cette approche. Le Groupe de travail reconnaît également que, pour être efficaces et pertinents, ces collections et services de consultation devront être offerts localement. Les bibliothèques locales connaissent bien les besoins de la collectivité et, avec un soutien adéquat au niveau national, elles seront plus en mesure de répondre à la demande de services en langues patrimoniales.

Recommandations

I. RÔLE DE LA BIBLIOTHÈQUE NATIONALE

1. Général

a) Confier de nouveau à la Bibliothèque nationale du Canada la responsabilité première de soutenir, de promouvoir, de coordonner et d'offrir des collections et des services multilingues à tous les Canadiens et Canadiennes ;
b) Consulter davantage les bibliothèques, les communautés ethniques et les spécialistes sur le terrain afin de discuter de questions comme les besoins d'information des groupes ethniques, le contenu des collections, l'accès ainsi que les ressources technologiques et humaines nécessaires, au moyen de conférences nationales, de réunions, d'ateliers, de rencontres en personne, etc.
c) Coordonner la révision et la mise à jour des lignes directrices nationales concernant les services de bibliothèque multiculturels, formulées à l'intention des bibliothèques publiques canadiennes dans le document *Le Vaste Monde de l'information*, 1994.

II. COLLECTIONS DE LA BNC

1. Collections de documents canadiens *(y compris les ouvrages, sur tout support, en langues patrimoniales publiés au Canada, ce qu'on appelle également les documents canadiens ethniques)*

a) S'efforcer d'acquérir tous les ouvrages par le biais du dépôt légal. Acheter les documents anciens non assujettis au dépôt légal. Étendre les politiques d'acquisition aux histoires locales en langues patrimoniales dans les cas où ces documents ne font pas l'objet d'acquisition des bibliothèques locales.
b) Créer des programmes destinés à sensibiliser les éditeurs ethniques. Élaborer davantage de feuillets documentaires au sujet du dépôt légal en langues patrimoniales et les diffuser sur le Web. Faire en sorte que les médias et les organisations ethniques aient accès à ces feuillets.
c) Organiser et promouvoir les collections multilingues / multiculturelles de la BNC et les offrir au public au moyen d'AMICUS, de cédéroms, de bibliographies et de guides, d'expositions, de programmes musicaux, d'articles dans les médias ethniques, etc.
d) Utiliser Unicode pour permettre la consultation dans la langue de publication (en écritures non romanes).
e) Augmenter la visibilité de la presse ethnique et d'autres médias ethniques à la BNC, par exemple, par le biais du projet « Nouveaux livres ».
f) Créer des listes trimestrielles de « Nouvelles acquisitions », consultables par langue, afin de faire connaître les ouvrages.

g) Numériser les documents canadiens ethniques, comme les premiers journaux ethniques.

2. **Documents canadiens publiés à l'étranger** *(y compris les ouvrages, sur tout support, publiés à l'étranger, par des Canadiennes et Canadiens ou au sujet du Canada ou de Canadiennes et Canadiens, dont bon nombre sont en langues patrimoniales)*

a) Multiplier les acquisitions, augmenter les budgets consacrés aux collections; faire participer les médias ethniques, les organisations et les centres de ressources ethniques, coopérer avec le Conseil international d'études canadiennes (CIEC), le milieu de la recherche et les citoyens canadiens.
b) Présenter et faire connaître les ouvrages, préparer des expositions et des bibliographies, coopérer avec d'autres bibliothèques nationales, centres d'études canadiennes et organisations ethniques pour obtenir des exemplaires de ces documents ou être informés au sujet des documents canadiens étrangers.
c) Utiliser Unicode pour permettre la consultation dans la langue de publication (en écritures non romanes).
d) Inclure ces ouvrages dans les listes des « Nouvelles acquisitions ».

3. Collections multilingues / multiculturelles générales

a) Élargir les politiques de développement des collections de la Bibliothèque nationale relatives à l'étude du Canada afin qu'elles incluent aussi les œuvres types / fondamentales des cultures et pays représentés dans la société canadienne. Il pourrait s'agir, par exemple, d'ouvrages portant sur les systèmes politiques, la philosophie, la religion, la structure économique, les pratiques sociales, la littérature et la culture des pays patrimoniaux, de documents en langue patrimoniales ou traduites, ou encore en anglais et en français. La collection s'adresserait à tous les Canadiens et Canadiennes, qu'ils soient nouveaux ou déjà établis.
b) Revoir les politiques de développement des collections afin qu'elles permettent l'acquisition de documents dans d'autres langues et y retirer toute référence à l'exclusion d'autres langues ou à la prédominance de l'anglais et du français dans le développement des collections.
c) Entreprendre l'acquisition d'œuvres pour au moins les trois à cinq principaux groupes linguistiques (selon les plus récentes données du recensement). Obtenir le soutien des groupes ethniques concernés et du milieu diplomatique d'Ottawa ; conclure ou renouveler des ententes en vue de procéder à des échanges dans le but de réduire les coûts d'acquisition.
d) Élaborer un nouveau modèle pour les spécialistes linguistiques ou thématiques ; former des réseaux de spécialistes linguistiques au sein de la Bibliothèque nationale et la Région de la Capitale nationale, avec les médias et les écoles ethniques et des traducteurs professionnels. Au besoin, envisager l'embauche à plein temps de spécialistes linguistiques et thématiques pour

appuyer l'expansion de ces collections et services. Intégrer les activités avec celles des collections de documents canadiens en langues patrimoniales.
e) Promouvoir l'utilisation de ces ressources et permettre les prêts entre bibliothèques pour cette collection. La faire connaître au moyen de la liste des « Nouvelles acquisitions », d'articles dans la presse ethnique, d'expositions et de programme de diffusion externe. Organiser des festivals, des concerts et d'autres événements afin de promouvoir les ressources multiculturelles.

4. Ouvrages de référence internationaux

a) Maintenir des collections d'ouvrages récents et anciens – bibliographies, dictionnaires, encyclopédies – et des sources d'information récentes sur les pays du monde, dans des langues qui intéressent les Canadiennes et Canadiens.
b) Faire en sorte que les Canadiennes et Canadiens puissent consulter facilement ces ouvrages (p. ex., placer ces documents dans la section Référence ou dans les salles de lecture).
c) Offrir l'accès à des publications électroniques qui figurent dans les collections de la BNC ainsi qu'à celles disponibles sur les sites Web d'autres bibliothèques nationales
d) Utiliser Unicode pour permettre la consultation dans la langue de publication (en écritures non romanes).
e) Promouvoir et faire connaître ces ressources.

5. Publications d'organisations internationales

a) Mettre à jour régulièrement les politiques de développement des collections afin de les adapter aux questions qui intéressent les Canadiennes et Canadiens.
b) Tenir un registre des décisions concernant les politiques développement des collections prises en rapport avec certaines organisations internationales et les afficher au site Web de la BNC ; indiquer quelles sont les autres bibliothèques maintenant désignées comme bibliothèques de dépôt ou celles qui conservent des collections complètes de documents, y compris des renseignements sur les prêts : p. ex., la bibliothèque de l'Université de l'Alberta, pour les imprimés de l'Organisation mondiale du commerce, celle de l'Université d'Ottawa, pour les publications de la Banque mondiale, et la Bibliothèque du Parlement, pour les publications de l'OCDE.
c) Offrir l'accès à des publications électroniques pertinentes en établissant des liens vers des publications électroniques et des sites d'éditeurs électroniques par le biais du site Web de la BNC.
d) Établir des liens et tirer profit des sites offrant un accès direct complet; sites établis par des bibliothèques de recherche canadiennes et américaines.
e) Établir une approche globale et procéder à un archivage sélectif du contenu canadien proposé par ces organisations, quelle que soit la langue.

f) Déterminer les ressources humaines nécessaires pour acquérir ces ressources et leur fournir un accès.

6. Publications de gouvernements étrangers

a) Mettre en œuvre la politique d'acquisiiton révisée et approuvée – *Publications officielles des gouvernements étrangers* – et continuer de concentrer les efforts de collection sur trois pays – France, Royaume-Uni, États-Unis ; faire connaître la politique révisée.
b) Désigner des « collections nationales » de publications officielles étrangères dans les bibliothèques canadiennes pour les pays non inclus par les collections de la BNC, diffuser par voie électronique l'information concernant ces collections.
c) Continuer d'établir les ententes d'échange de documents officiels étrangers au nom de la Bibliothèque nationale, tout en faisant envoyer les documents directement aux bibliothèques désignées.
d) Distribuer aux bibliothèques désignées les collections de publications officielles étrangères présentement en entrepôt ainsi que les documents que l'on ne peut intégrer à nos collections et qui sont reçus par la Section des dons et échanges.
e) Préparer et signer des ententes concernant l'accès et les services avec toutes les bibliothèques désignées. Utiliser le modèle de l'université de la Colombie-Britannique et des publications chinoises, diffuser en ligne l'information sur ces ententes.
f) Améliorer l'accès aux ressources électroniques gouvernementales de différents pays au moyen du site Web de la BNC (bases de données électroniques et liens vers les ressources Internet).
g) Pourvoir un poste de bibliothécaire spécialiste des publications officielles étrangères, responsable des imprimés, documents électroniques et publications en ligne (Web).

III. BIBLIOTHÈQUES CANADIENNES

1. Collections

a) Créer, sur le site Web de la BNC, une fenêtre donnant accès à un répertoire interactif des collections multilingues conservées par les bibliothèques canadiennes. Ajouter des liens vers les catalogues de ces bibliothèques.
b) Explorer les possibilités de partenariats et de création conjointe de collections avec les bibliothèques canadiennes.

2. Sélection, acquisition et consultation

a) Fournir des outils de développement de collections, comme des répertoires, des guides / listes de fournisseurs, de distributeurs et de librairies ainsi que des avis de nouvelles publications.
b) Créer un site interactif dans lequel les utilisateurs pourront échanger de l'information sur la sélection et l'acquisition d'ouvrages, présenter de courts résumés en anglais, en français et dans la langue source, le cas échéant.
c) Établir une agence de services ou un consortium permettant d'effectuer (en ligne) la sélection, la commande et le catalogage.
d) Créer un catalogue collectif des collections en langues patrimoniales destiné à soutenir la mise en commun des données de catalogage ainsi que les prêts entre bibliothèques (notices provenant des bibliothèques participantes).
e) Concevoir et offrir aux bibliothèques canadiennes le soutien technique et l'information sur les logiciels donnant accès aux collections et aux services en langues patrimoniales (Unicode, systèmes d'exploitation, fureteurs).

3. Services Internet

a) Créer des serveurs de liste permettant aux bibliothèques et aux intéressés canadiens d'échanger des idées et de l'information sur des questions liées aux services de bibliothèque multiculturels.
b) Offrir un accès en ligne à des données statistiques à jour concernant les nouveaux arrivants et les collectivités ethniques canadiennes. Créer des guides et donner accès à des études sur ces groupes, y compris des renseignements sur les collections et les services d'information.
c) Offrir un accès en ligne à de l'information à jour concernant les subventions destinées à soutenir les services de bibliothèque multiculturels dans les bibliothèques canadiennes, les projets en cours, les lignes directrices, les pratiques exemplaires, etc.
d) Créer des listes électroniques de ressources publiées dans le domaine des services de bibliothèque multiculturels : collections, bibliographies, études, comptes rendus de conférences, etc.
e) Créer un lien vers la « MCL » (Multicultural Library : projet conjoint mis en œuvre par des pays nordiques en 1996) et le « mclforum » australien (créé en 2000), ou fournir de l'information à ce sujet, afin de faciliter les discussions sur les questions et les concepts liés à la prestation de services de bibliothèque multiculturels.
f) Lancer des projets conjoints de numérisation de documents multilingues et multiculturels canadiens. Consulter les groupes ethniques et le milieu de la recherche canadien avant de procéder à la numérisation de certains ouvrages ou certaines langues (p. ex. journaux, publications d'organismes ethniques locaux).
g) Créer un site Web multiculturel, localisé à la BNC, offrant l'accès à des ressources Internet évaluées dans le domaine des langues patrimoniales. Établir des liens vers d'autres ressources évaluées par d'autres bibliothèques, comme WordlinkQ, de Queens, Open Road, de la State Library of Victoria (Australie) ou FINFO, du Danemark.

4. Ressources financières et humaines

a) Mettre en place, en collaboration avec les responsables des bibliothèques concernées, un programme de subvention pour l'acquisition de documents multilingues, destiné aux provinces et aux territoires.
b) Pourvoir un poste permanent de bibliothécaire multiculturel à la BNC (au sein des Programmes nationaux et internationaux), qui coordonnera les services de bibliothèque, maintiendra le contact avec les collectivités ethniques, se renseignera sur les nouveautés et les nouvelles approches technologiques et stimulera la participation aux niveaux national et international. Ce poste pourrait être pourvu par des bibliothécaires issus de bibliothèques multilingues canadiennes ou internationales, dans le cadre d'affectations de trois à cinq ans.
c) Créer un forum des bibliothèques canadiennes – organismes de recherche, bibliothèques provinciales, publiques et ethniques – afin de mieux comprendre les besoins des groupes multiculturels et de coordonner / créer les services nécessaires. Utiliser les connaissances et l'expertise de bibliothécaires canadiens tels que Marie Zielinska, Stan Skrzeszewski, Chryss Mylopoulos et Sylvia Cook, pour ne nommer que ceux-là. Tenir des conférences téléphoniques ou en personne dans des bibliothèques offrant des services multilingues complets.
d) Constituer un répertoire de spécialistes canadiens des langues (bibliothécaires, commis de bibliothèque, traducteurs et représentants de médias ethniques).
e) Mettre en place un projet de recrutement semblable au Programme de stagiaire autochtone en bibliothéconomie afin de diversifier les langues et les cultures représentées au sein du personnel de la Bibliothèque et combler le manque de connaissances linguistiques ; examiner la possibilité de créer un programme axé sur les techniciens en bibliothéconomie et les spécialistes d'une discipline.

5. Consultations

a) Consulter régulièrement les bibliothèques publiques, les associations de bibliothèques, les bibliothèques et les organisations ethniques ainsi que les citoyens canadiens au sujet des recommandations approuvées.
b) Appuyer l'exécution d'études sur les besoins des collectivités multiculturelles canadiennes en matière de documents d'information et de lectures d'agrément.
c) Former un comité consultatif multiculturel chargé d'établir des protocoles et des lignes directrices en matière de processus consultatifs aux niveaux national et local.

IV. BIBLIOTHÈQUES INTERNATIONALES

1. Bibliothèque multilingue internationale virtuelle

a) Participer à la création d'une « bibliothèque multilingue / multiculturelle internationale virtuelle » offrant des services interactifs et coopératifs à la fois aux bibliothèques canadiennes et directement aux Canadiennes et Canadiens. Soutenir l'élaboration de logiciels et de technologies servant à l'affichage de caractères autres que romains. Contribuer au rayonnement de la « vision canadienne ».
b) Coopérer avec l'IFLA, l'American Library Association (ALA), les bibliothèques publiques américaines, ainsi que les bibliothèques de l'Australie et des pays nordiques, à l'élaboration d'approches globales et de programmes conjoints tels que le CDRS (Collaborative Digital Reference Service).
c) Participer activement aux travaux de la Section des services de bibliothèque aux populations multiculturelles de l'IFLA. Renouveler l'adhésion à cette section ; contribuer aux échanges de personnel et d'information.